مركز فرسان النجاح
KNIGHTS OF SUCCESS
مبدعون التنمية البشرية

فن الإتصال والتأثير

أ. محمود القرني

لكي تفيد من المادة المقدمة أجب على الأسئلة التالية:

١. لماذا تريد أن تكون صاحب اتصال ناجح؟

\-

\-

\-

٢. تذكر مواقف من حياتك كنت فيها متصًلا ناجحًا؟

\-

\-

\-

٣. اكتب أسماء الناس حولك ممن ستشملهم الفائدة عندما تصبح إنسان يتصل مع الآخرين بنجاح؟

\-

\-

\-

- **ما هو الاتصال:**

كل تعامل بين اثنين أو أكثر أو حتى تعامل الإنسان مع نفسه.

....

....

- **ما مدى أهمية الاتصال:**

١. نوعية الاتصال تحدد نوعية حياتك لأن ٨٥% من الوقت نقضيه في الاتصال فتستطيع أن تسأل نفسك هل أنت ناجح في ٨٥% من وقتك وحياتك.

٢. كل ما تحتاج إليه يقع في يد غيرك، وطريقتك في الاتصال تحدد إمكانية حصولك على ما تريد أو عدمها.

- **لكي تفيد من المادة المقدمة أجب على الأسئلة التالية:**

٤. مع من تقضي ٨٥% من وقتك ؟

____

____

____

٥. ما هي احتياجاتك التي تحصل عليها من الآخرين ؟

____

____

____

٦. ماذا تفعل وما هي أدواتك المستخدمة للحصول على ما تريد؟

____

_____________________________________ _______

____

- **نموذج الاتصال الإنساني:**

(لهذا نحن مختلفون)



- **ليس هنالك إدراك بدون إسقاط .**
- **للحقيقة وجوه كثيرة وغالباً ما نرى أجزاء منها فقط .**
- **من كل ٢٠٠٠٠٠٠ مليارين معلومة.**
- **يستبقى الإنسان ١٣٤ معلومة؟**
- **إذاً**

١. كم في مليونين من ١٣٤ ؟

----

٢. إذا كانت في حدث معين واستبقيت ١٣٤ معلومة من مليونين. فلابد إنها تختلف عن الـــ ١٣٤ التي استبقاها شخص آخر كان في نفس الحدث!.

- **الاتصال مع الذات:**

- **لكل منا تصور داخلي عن نفسك، قد يكون حقيقيًا وقد يقترب من الحقيقة وقد يبتعد.**
- **ولكل منا طريقة مختلفة في تعامله مع نفسه وحديثة إليها.**
- **ربما أننا لا نفكر في هذا الأمر باهتمام (الحديث الداخلي). ولكنه جزء مما يدور في داخلنا حيث تصنع الأفكار ويتشكل المصير!!.**
- **أنت لست إنسان خارق، ولكنك مخلوق عظيم القدرات والإمكانية.**
- **كلما كانت صورتك الذاتية قريبة من ذاتك الحقيقية كلما أنت أقوى وأفضل.**
- **يستخدم الناس الأقنعة خوفًا من اعتراض الآخرين على ذواتهم، وغالبًا ما يكون اعتراض المعترضين قادم من منطقة القناع الخاص بهم وليس من ذواتهم.**
- **الاتصال مع الآخرين من منطقة القناع أو صورة الذات ، هو تعامل من خلال المخاوف والأوهام، بينما الاتصال معهم من منطقة الذات يجعلك تتعامل مع الحقائق والوقائع ويسمح بتكوين علاقات حقيقية وراسخة.**

- **أذكر بعض الحقائق الإيجابية التي تعرفها عن نفسك:**

١. --
٢. --
٣. --
٤. --
٥. --
٦. --
٧. --

الاتصال مع الآخر: (خلق الإنسان علمه البيان)

- **أدوات الاتصال:**

نستخدم في اتصالنا مع الناس ثلاث أدوات مهمة.

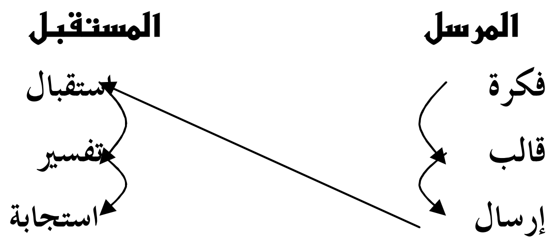
١. اللغة وما تحملها من دلالات وبيان.

٢. الجسد في ما يخص الاتصال البصري وما يحمله من إشارات وتأثير لا يكاد يلاحظ .

٣. الصوت وهو يحمل دلالات عميقة ويكشف أشياء مهمة في شخصية المتحدث.

أطراف الاتصال:

- يتم الاتصال بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مستقبل.ويتم تبادل الأدوار باستمرار، فتارة تكون مرسلاً وتارة تكون مستقبلاً.
- عندما تكون مرسلاً تأكد أن رسالتك واضحة للمستقبل.
- عندما تكون مستقبلاً تأكد أنك فهمت الرسالة كما هي.



هل أنت مستمع جيد:

____

____

____

هل توصل رسائلك إلى الآخرين بوضوح:

____

____

____

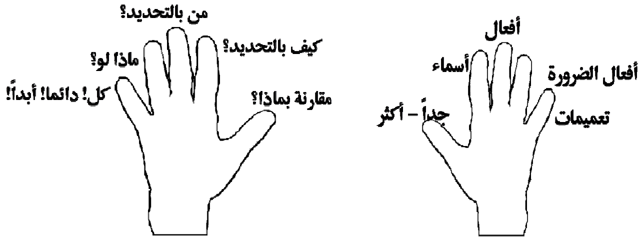
اللغة:

- تنقسم اللغة من حيث المضمون إلى قسمين:

  المضمون السطحي ، المضمون العميق.

- إذا وجدت في لغة محدثك ثغرات تحول دون وصول الرسالة بوضوح فهو يستخدم المضمون السطحي.

- تستطيع الوصول إلى المضمون العميق عن طريق طرح أسئلة التدقيق.



- نستخدم اللغة الدقيقة في مواضع ونستخدم اللغة الغامضة في مواضع أخرى. ولكل منها وظيفة:

حدد أنواع الأساليب المستخدمة هنا. هل هي غامضة أم دقيقة:

١. سألتقي بك اليوم بعد العصر . ☐ غامض ☐ دقيق

٢. سألتقي بك اليوم الساعة ٤/٢٠ . ☐ غامض ☐ دقيق

٣. أنت إنسان متمكن. ☐ غامض ☐ دقيق

٤. كل الناس تحبك. ☐ غامض ☐ دقيق

٥. انه يطيل النظر إلي. ☐ غامض ☐ دقيق

٦. إنه ينظر إلي باستغراب. ☐ غامض ☐ دقيق

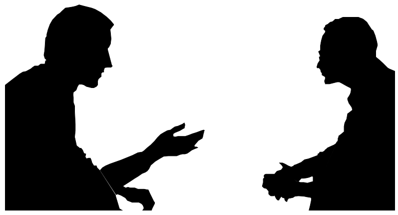
٧. الحياة مغامرة جريئة. ☐ غامض ☐ دقيق

٨. اتق شر من أحسنت إليه. ☐ غامض ☐ دقيق

الجسد:

- الجسد له دور كبير وحاسم في المحادثات المباشرة.
- يؤثر مظهر المتحدث وإيماءاته في قبول رسالته أو رفضها.
- الإنسان يلاحظ بطريقة لا واعية تحركات جسد المتحدث.
- الحركات اللاواعية للإنسان لا تكذب.

مهارة بناء الألفة:



(التشابه في وضعيات الجسد تؤدي إلى التآلف، والتآلف يؤدي إلى التشابه في وضعيات الجسد)

- **أين تحب أن تقف عندما تتحدث إلى مديرك؟**

\---

\---

- **ما هي المسافة التي تتركها أثناء الحوار عادة بينك وبين :**

١. أصدقاءك:--

٢. عائلتك:--

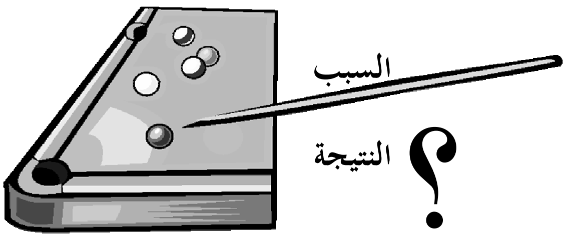
٣. البـــائع: --

- **ما هي الحركات الجسدية التي تحب أن تستخدمها أكثر في حواراتك؟**

☐ تحريك الكتفين .	☐ تحريك الحواجب.
☐ حركة اليدين .	☐ مط الشفتين.
☐ تحريك الجذع.	☐ تحليق الأصابع.

- **التأثير والإقناع:**

- **نستخدم التأثير من أجل الإقناع.**
- **لكي تقنع شخصًا ما فلابد من أن تكون على علم تام بما تريد أن تقنعه به.**
- **حماسك أو فتورك يصل مع رسالتك.**
- **لك إنسان أشياء يرغبها و أشياء يريد الابتعاد عنها، إنها مفاتيح الإقناع.**
- **التأثير لا يعني الاستغلال.**
- **لكل إنسان طريقته الخاصة في الإقناع.**
- **قبل الأخذ لا بد من العطاء. إنه السبب الذي لا بد منه للحصول على النتجيه.**



تذكر بعض الشخصيات التي تعرفها، وما هي المفاتيح الخاصة لكل منهم ، ما هي طريقتهم في الإقناع.

١. ---------------------------------------

٢. ---------------------------------------

٣. ---------------------------------------

٤. ---------------------------------------

٥. ---------------------------------------

وضوح الهدف:

- أن يقتنع شخصًا بما تقترحه فهذا يعني إنه يسلمك قيادته، ما الذي سيجعله يشعر نحوك بكل هذه الثقة أنه الهدف الواضح البعيد عن التردد.
- اسأل نفسك ما الذي تريده بالضبط قبل أن تبدأ محاولة الاتصال والإقناع.
- من الأفضل أن يكون الهدف ثابتًا ، ولكن من الأفضل أن تكون الأساليب مرنة ومتغيرة.

اليقين:

- ماذا تعني لك كلمة "لا"؟
- ماذا تعني لك وجهة نظر أخرى غير ما تقول؟
- الخوف من الرفض أو الاعتراض يجعلانك تنسحب مبكرًا تاركًا الهدف وراءك؟
- صدقها لكي يصدقها غيرك، وأعن كل ما تقول.

لكي أتمتع بالثقة بالنفس في مواقف الاتصال والإقناع فلا بد من:

☐ الشجاعة. ☐ وضوح الهدف. ☐ الجديّة.

اليقين يشتمل على:

☐ قناعتك بما تفعل. ☐ عدم التردد. ☐ رفض الاعتراض.

استخدام أدواتك بفاعلية:

- استخدم لغة التدقيق للوصول إلى المعاني المستترة في الجمل ولكن استخدمها بحذر وسلاسة.
- استخدم إعادة تأطير المعاني لكي تفتح نوافذ جديدة للحوار.
- استخدام الحجاز لتجاوز اللغة المقاومة.
- استخدم الافتراضات تمهيدًا للإقناع النهائي.

اللغة
- اللغة الدقيقة.
- المجاز.
- التأطير.
- الافتراضات.
- لكن الإيجابية.

- بقدر ما تهتم بلغة جسدك. إياك أن تهمل الإشارات التي تصدر من جسد محدثك.
- الرفض أو القبول يظهر في التعبير الجسدي قبل أن يظهر في التعبير الكلامي.

الجسد
- لاحظ تحركات محدثك.
- استخدم النظر.
- الجاذبية الخفية (الألفة).

- الأصوات مليئة بالمعاني . والصوت يتأثر بالحالة النفسية للمتحدث.
- درّب صوتك في أوقات فراغك.

الصوت
- متعة
- معنى

محمود القرني – تدريب إستشارات

ص–ب ٤٣٢٠٧

جدة ٢١٥٦١

هاتف وفاكس :٠٢٦٥٣٣٣٢٢

جوال:٠٥٠٦٧٤٠٢٠

البريد الإلكتروني : **moral33@hotmail.com**

تعرف على الآخر

ينقسم الناس الى قسمين أساسيين:

أ . الشخصية الاندفاعية
ب . الشخصية الانطوائية

وتشمل كل شخصية تفاصيل يمكن تقسيمها أيضاً الى عدة أقسام .

من أشهر التقسيمات :

العلاقات

السرعة

البطء

المعبرون:

له شعبية	تحدث معه عن اموره
الخاصة	
اجتماعي	اسأله عن رايه
محبوب	لا تحقر من آرائه
انفجاري	لا تخوض في التفاصيل
عاطفي	قدم له أفكر جديدة
ثرثار	لا تسيطر عليه

المحبوب :

مخلص	ابدأ بالأمور الشخصية
منصت	لا تستعجله
يحافظ على رضا الآخرين	لا تسيطر على الحوار
يثق في الناس	لا تكن غامضا
لطيف	كن صبورا
يتفهم الآخرين	لا تضغط عليه
يمكن التنبؤ برد فعله	

المسيطرون :

مباشر	كن واضحا
قليل الكلام	كن محددا
حاسم	اختصر
هجومي	لا تحتاج مقدمات
قرارات سريعة	لا تتحايل عليه
غير صبور	تكلم في حدود العمل
يعتز بذاته	لا تأمره أو توجهه

المحلل :

دقيق	كن جاهزا
يحب التفاصيل	كن مباشرا
يتبع الاجراءات	ناقش العمل فقط
يبحث عن الحقيقة	قدم له الكثير من الأدلة
حساس	كن منظما
معايير انتاج عالية	لا تسرع في الشرح

الانجاز

اختبر شخصيتك :

انتقادي	مجد	مناضل	ذو إرادة
متردد	مثابر	قاس	مستقل
غاضب	جاد	عنيد	عملي
صعب الإرضاء	مترقب	مسيطر	حاسم
متزمت	منظم	مزعج	فعال
متحفظ	مفكر	بارد	محدد
مطيع	نصير	مؤثر	طموح
غير متأكد	محترم	سريع	منبه
مداهن	ذو إرادة	غبر منضبط	متحمس
تابع	يعتمد عليه	متفاعل	مفاجئ
صعب المراس	مقبول	أناني	ودود
واهن العزم	سهل	يتحطم بسهولة	مبدع

أ. محمود القرني.

الجوال: ٠٥٠٥٦٧٤٠٢٠

رقم الهاتف: ٦٥٣٣٣٢٢

رقم الفاكس: ٦٥٠٣٦٣١

E-mail:morl33@hotmail.com